

EWA PIOTROWSKA, RENATA M. ZAJĄC  
Akademia Pedagogiczna w Krakowie  
Biblioteka Główna

## Wirtualne serwisy informacyjne w bibliotekach naukowych

*W artykule przedstawiono definicje wirtualnego serwisu informacyjnego – „virtual reference service” oraz zalecane sposoby postępowania przy tworzeniu tego typu narzędzi komunikacji biblioteki z użytkownikiem (przygotowanie do wprowadzenia wirtualnego serwisu informacyjnego, prowadzenie, organizację i problemy związane z ochroną danych osobowych). Omówiono wady i zalety różnych form wirtualnych serwisów informacyjnych oraz przykłady zastosowania w bibliotekach amerykańskich i zachodnioeuropejskich. Przeprowadzono również analizę stron internetowych bibliotek krakowskich i największych bibliotek uniwersyteckich w Polsce pod kątem programów komputerowych służących do kontaktu czytelników z biblioteką.*

### Wstęp

Wraz z rozwojem Internetu i wzrostem zasobów informacyjnych dostępnych w sieci rośnie zapotrzebowanie na usługi informacyjne. Coraz większa liczba użytkowników bibliotek naukowych chce korzystać ze zbiorów bez konieczności odwiedzenia biblioteki. Rozwój technologii wpływa na formy źródeł informacyjnych i na sposób w jaki są one dostarczane. Biblioteki i ich zasoby zostały przeniesione częściowo do wirtualnego świata Internetu, rozwijają się w sieci biblioteki cyfrowe i wirtualne. Użytkownik może otrzymać informację bez fizycznej obecności w bibliotece. Najnowszy trend w bibliotekach to poszerzanie zakresu usług poprzez uruchamianie wirtualnych serwisów informacyjnych, które umożliwiają klientowi zadanie zapytania w każdym czasie z dowolnego miejsca na świecie i otrzymanie szybkiej, fachowej odpowiedzi. Pierwsze próby wprowadzania wirtualnych serwisów informacyjnych nastąpiły w amerykańskich i europejskich bibliotekach pod koniec lat 90-tych XX w. W odpowiedzi na szybki rozwój badań naukowych.

### Definicja i organizacja wirtualnych serwisów informacyjnych

„Concise dictionary of library and information science”<sup>1</sup> podaje iż serwis informacyjny to przechowywanie, dostarczanie i przetwarzanie informacji w odpowiedzi na potrzeby użytkowników. Może być tworzony w oparciu o tradycyjne źródła informacji takie jak książki, czasopisma, patenty i in. lub w oparciu o elektroniczne materiały (CD-

<sup>1</sup> S. Keenan, C. Johnston: *Concise dictionary of library and information science*, London 2000

-ROM, bazy danych i in.). Trochę inaczej sformułowano definicję serwisu informacyjnego w brytyjskim „Harrod’s librarians’ glossary”<sup>2</sup> – serwis jest dostarczany dla lub przez specjalistyczne biblioteki w oparciu o informację posiadaną w bibliotece i ma na celu zaspokojenie wymagań użytkowników.

Opierając się na definicji American Library Association, wirtualny serwis informacyjny jest inicjowany elektronicznie, często w czasie rzeczywistym, a użytkownik komputera lub innej internetowej technologii komunikuje się z personelem biblioteki bez fizycznej obecności w bibliotece. Kanały komunikacyjne najczęściej bazują na technologii e-mail, czatów, wideokonferencji, telefonii internetowej oraz „co-browsing”. Źródła online są często użyteczne w wirtualnej informacji, ale używanie ich w poszukiwaniach informacji nie jest samo w sobie wirtualnym serwisem informacyjnym.

### **Przygotowanie. Prowadzenie. Organizacja**

Wirtualny serwis informacyjny musi zostać zintegrowany z pozostałymi usługami biblioteki. Po fazie planowania powinna nastąpić faza pilotażowa, a przed ostatecznym wprowadzeniem tej usługi osoby odpowiedzialne za zarządzanie biblioteką należy włączyć w jego planowanie, promocję i szkolenia.

Zgodnie z zaleceniami American Library Association biblioteka powinna przeprowadzić rozpoznanie użytkowników korzystających z jej usług oraz opublikować politykę serwisu na dostępnych dla wszystkich stronach www serwisu, tak by wszyscy użytkownicy rozumieli jego misję. Należy ustalić czy serwis zawierał będzie także dostarczanie dokumentów i czy będzie to odpłatne oraz czy obsługiwani będą tylko czytelnicy własnej biblioteki czy cała społeczność. Przed wprowadzeniem serwisu konieczne wydaje się zdefiniowanie oczekiwań wszystkich współpracujących bibliotek i dokładne określenie procedur komunikacji między nimi. Wirtualny serwis informacyjny wymaga od personelu biblioteki podobnych umiejętności jak w kontakcie bezpośrednim z czytelnikiem, jednakże z powodu fizycznego braku kontaktu z użytkownikiem mogą pojawiać się dodatkowe problemy.

Wirtualny serwis informacyjny jest dopełnieniem istniejących już w bibliotece usług. Cały personel biblioteki winien być świadomy celów wprowadzenia takiego serwisu, a wszelkie procedury dokładnie ustalone.

Zaleca się stosowanie przez biblioteki formularzy, na których użytkownik zaznacza do jakich celów potrzebuje informacji i z jakich źródeł już korzystał. Wskazane jest prowadzenie marketingu, archiwizacji i systematycznej analizy zapytań, co pozwoli na opracowanie listy – najczęściej zadawanych pytań (FAQ). Uruchomienie wirtualnego serwisu informacyjnego powinno się wiązać z usprawnieniem szkoleń bibliotekarzy i użytkowników, rozwojem interfejsów, automatyzację odpowiedzi na część występujących problemów oraz z udoskonaleniem oprogramowania sterującego przepływem informacji.

Wirtualna komunikacja pomiędzy użytkownikiem a personelem biblioteki musi być prowadzona zgodnie z ochroną danych osobowych, a gromadzone dane do celów ewalu-

<sup>2</sup> R. Prytherch: *Harrod’s librarians’ glossary*, Aldershot 1995

acji powinny być chronione.

### ***Programy (CRM)***

Wprowadzając wirtualny serwis informacyjny biblioteki mogą korzystać z technologii i serwisów stosowanych w firmach komercyjnych. Ewolucja e-commerce stymulowała rozwój systemów prowadzących serwis klientów w sieci. Customer relationship management (CRM) zawiera oprogramowanie oraz serwis pozwalający na obsługę klientów w sieci. CRM korzystają z programów: czat, Web push, co-browsing, telefonia internetowa.

### ***Formy wirtualnych serwisów informacyjnych***

*Czat* – stał się popularną formą komunikacji w sieci, szczególnie wśród młodszych użytkowników Internetu. Może być używany do zadawania prostych pytań. Autorzy amerykańskich opracowań dotyczących wirtualnych serwisów za zaletę czatów uważają to, że są darmowe, a za wadę brak możliwości podglądu lub przesyłania stron, jak w co-browsing.

*E-mail* – popularna metoda zapytań kierowanych do bibliotek. Wadą używania poczty elektronicznej może być brak precyzji w zadawanych pytaniach, co powoduje niekiedy potrzebę wymiany korespondencji między użytkownikiem a bibliotekarzem w celu uściślenia pytania.

*Web forms* – formularz na stronie WWW, umożliwiający zadawanie pytań, co pozwala na większe sprecyzowanie zapytania.

*Lista dyskusyjna* – czytelnicy rejestrują się na liście dyskusyjnej i tą drogą mogą zgłaszać swoje postulaty i uwagi, a pracownicy przekazują zainteresowanym informacje o nowych propozycjach i wydarzeniach.

*Co-browsing* – pozwala podglądać ekran użytkownika, a użytkownikowi widzieć ekran bibliotekarza. Bibliotekarz może wprowadzać strony WWW i demonstrować łatwiejsze rozwiązanie problemu użytkownika.

*Wideokonferencje* – programy umożliwiają rozmowę i zobaczenie użytkownika w czasie rzeczywistym.

*Telefonia internetowa* – głos przesyłany jest przez Internet, a komputer działa podobnie jak telefon.

### ***Przykłady wirtualnych serwisów informacyjnych***

*Question Point* – serwis uruchomiony w 2002 roku przez Library of Congress oraz OCLC Online Computer Library Center of Dublin, Ohio, dostępny na stronie [www.QuestionPoint.org](http://www.QuestionPoint.org). Serwis zapewnia dostęp do sieci informacyjnej ponad 100 akademickich, publicznych i prywatnych bibliotek amerykańskich i współpracujących z nimi innych bibliotek na świecie. Użytkownicy mogą zadawać pytania poprzez strony WWW własnych bibliotek przez całą dobę, korzystając z formularzy, poczty elektronicznej lub czatu. System nie pracuje w czasie rzeczywistym, pytania są do niego wprowadzane, klasyfikowane według tematu i przesyłane do odpowiedniej biblioteki mogącej udzielić odpowiedzi. Serwis jest dostępny bezpłatnie poprzez subskrypcję i umożliwia bibliotekarzom

z różnych bibliotek wymianę doświadczeń na temat źródeł informacyjnych i wzajemne konsultacje merytoryczne.

### ***Biblioteki holenderskie***

Przeprowadzono analizę stron WWW 15 wybranych bibliotek holenderskich (<http://www.ukb.nl/>), które zastosowały u siebie oprogramowanie takie jak QuestionPoint. Każda z bibliotek inaczej zorganizowała dostęp do wirtualnego serwisu informacyjnego. Zwykle jest to na stronie głównej nazwa serwisu lub dział pod nazwą „Kontakt”, w którym znajdują się odpowiednie formularze w zależności od tego czy zadajemy pytanie czy chcemy skontaktować się z bibliotekarzem w sprawie naszych sugestii. 3 biblioteki umożliwiają porozumiewanie się z bibliotekarzami również poprzez chat czynny w określonych godzinach, co oznacza szybki kontakt z biblioteką w czasie rzeczywistym. 8 bibliotek zamieszcza na swoich stronach dodatkowo FAQ, czyli najczęściej zadawane pytania wraz z odpowiedziami, a wszystkie biblioteki używają w serwisach informacyjnych poczty elektronicznej. Biblioteki holenderskie nazywają czasami swoje wirtualne serwisy: „Library information Portal” – Universiteit Leiden, „Infopunt” – Universiteit Utrecht, e-Desk Medical Library – Vrije Universiteit lub „Wageningen Desktop Library”.

#### **e-Desk Medical Library (test)**

##### **I'm looking for**

- Publications in the UBVU library
- Publications in any Dutch library
- Manuals /preprocessed searches/ search filters
- Impact factors
- Instructions for authors
- Something else ...

##### **I want to**

- Work from home or elsewhere
- Attend a course
- Have a librarian do my literature search
- Get search help
- Suggest a title

Something else ...

Organizacja wirtualnego serwisu informacyjnego na stronie Biblioteki Vrije Universiteit.

### ***Biblioteki niemieckie***

Przeglądnięto strony WWW 10 największych bibliotek uniwersyteckich w Augsburgu, Berlinie, Dreźnie (2 biblioteki), Düsseldorfie, Frankfurt nad Menem, Hamburgu, Lipsku, Monachium i Regensburgu.

6 bibliotek posiada „Indeks A-Z”, czyli listę wszystkiego, co jest zamieszczone na stronach biblioteki w układzie alfabetycznym. Wszystkie biblioteki korzystają z e-maila,

a 8 z 10 zamieszcza formularz, w którym należy zaznaczyć m.in. z jakich źródeł korzystało się już przed zadaniem pytania. Generalnie biblioteki niemieckie umieszczają osobne formularze na zgłoszenia dokumentów, które powinny być zakupione do biblioteki, na słowa krytyki bądź pochwały wobec biblioteki oraz pytania treści ogólnej. Szczegółowe pytania można zadawać poszczególnym pracownikom biblioteki, ponieważ wszystkie biblioteki zamieszczają adresy e-mailowe osób odpowiedzialnych za korespondencję z użytkownikami. Dwie biblioteki spośród 10 korzystają z czatu do porozumiewania się z użytkownikami. Pięć bibliotek zamieszcza na swoich stronach FAQ.

Portal biblioteczny Staats und Universitätsbibliothek Hamburg wyróżniają się umieszczeniem wirtualnej asystentki Stelli, która odpowiada na zadawane pytania poprzez e-mail.



*Guten Morgen! Ich heiße Stella und begleite Sie durch die Stabi.  
Sie sind hier sicher nicht ohne Grund. Verraten Sie ihn mir?*

Universitätsbibliothek Stuttgart daje do dyspozycji swoich czytelników bezpłatny „InfoMail-Service”, poprzez który informuje o możliwości odebrania wcześniej zamówionych dokumentów oraz o wygaśnięciu terminu wypożyczenia książki. Universitätsbibliothek Frankfurt an Main współpracuje z bibliotekami holenderskimi i oferuje użytkownikom kontakt poprzez „Info Point”, czyli wirtualny serwis informacyjny.

### ***Biblioteki polskie***

Przeanalizowano strony 9 największych uczelnianych bibliotek krakowskich : Biblioteki Jagiellońskiej, Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej, Akademii Górniczo-Hutniczej, Akademii Rolniczej, Akademii Sztuk Pięknych, Politechniki Krakowskiej, Biblioteki Państwowej Wyższej Szkoły Teatralnej, Biblioteki Medycznej Collegium Medicum UJ oraz Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej. Wszystkie te biblioteki wykorzystują do kontaktu z użytkownikami e-mail. Na ich stronach WWW znajdują się spisy poszczególnych oddziałów biblioteki z adresami e-mailowymi. Dwie biblioteki zamieściły FAQ, czyli najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi udzielone przez bibliotekarzy. Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej przygotowała na swoich stronach „Wirtualne informatorium”, czyli rodzaj przewodnika z opisem różnych zagadnień związanych z korzystaniem z biblioteki i tym co można znaleźć na stronach internetowych biblioteki.

Przeglądnięto również strony internetowe 8 największych polskich bibliotek uniwer-

syteckich: Bibliotekę Uniwersytetu Warszawskiego, Bibliotekę Uniwersytetu Łódzkiego, Bibliotekę Główną Uniwersytetu Gdańskiego, Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Biblioteki Uniwersyteckie w Toruniu, Poznaniu, we Wrocławiu oraz wyjątkowo wzięto pod uwagę także Bibliotekę Główną Politechniki Łódzkiej. Wszystkie one zamieszczają spis działów biblioteki i adresów e-mailowych. 5 bibliotek zamieszcza FAQ. Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu i Biblioteka Główna UMCS umieściły na swoich stronach formularze, na których można prolongować książkę, składać propozycje zakupu lub zadawać pytania bibliotekarzom. Biblioteka Główna Politechniki Łódzkiej, by polepszyć komunikację pomiędzy użytkownikami a pracownikami biblioteki uruchomiła listę dyskusyjną. Mogą na nią zapisać się wszyscy chętni internauci.

Z powyższej analizy wynika, że wirtualne serwisy informacyjne nie znalazły jeszcze pełnego zastosowania w polskich bibliotekach akademickich, ale prace trwają i najprawdopodobniej już w niedalekiej przyszłości użytkownicy wszystkich bibliotek w Polsce będą się kontaktować z nimi poprzez wirtualne serwisy informacyjne. Najczęstszą formą komunikacji biblioteki z użytkownikiem jest obecnie poczta elektroniczna, niektóre biblioteki korzystają z formularzy, spisu najczęściej zadawanych pytań (FAQ) i czatów. Nie ma w polskich bibliotekach uniwersyteckich drogich, specjalistycznych systemów sprzedawanych przez zachodnie firmy, które wymagają kooperacji co najmniej kilku bibliotek. Wszyscy bibliotekarze zdają sobie sprawę w obecnych czasach, że aby przetrwać biblioteka musi aktywnie przyciągać użytkowników, mieć z nimi dobry i szybki kontakt. Współcześni studenci komunikują się za pomocą internetu i telefonów komórkowych. Biblioteki nie ignorują tego i starają się wprowadzać najnowocześniejsze oprogramowanie, aby wirtualne serwisy działały w czasie rzeczywistym, a ideałem jest stały kontakt z użytkownikiem 24/7.

Wirtualny serwis informacyjny powinien być zintegrowany z pozostałymi usługami biblioteki i stanowić dopełnienie źródeł tradycyjnych. Wprowadzenie serwisu wiąże się nie tylko z wysokimi kosztami oprogramowania, ale także ze zmianą organizacji pracy całej biblioteki oraz koniecznością przeprowadzenia szkoleń personelu biblioteki.

## **Bibliografia**

1. Bailey-Hainer B.: *Virtual reference: alive & wel*, Library Journal 2005 Vol. 130 nr 1, s. 46-47
2. Bakker T.: *Virtual reference services: connecting users with experts and supporting the development of skills*, Liber Quarterly 2002 Vol. 12, s. 124-137
3. Bobal A.M., Schmidt C. M., Cox R.: *One library's experience with live, virtual reference*, Journal of the Medical Library Association 2005 Vol. 93 nr 1, s. 123-125
4. Breeding M.: *Providing virtual reference service*, Information Today 2001 Vol. 18 nr 4, s. 42-44
5. Coffman S., Arret L.: *To chat or not to cha : taking another look at virtual reference. Part 1-2*, Searcher 2004 Vol. 12 nr. 7, s. 38-46
6. *Electronic reference services*, Library Technology Reports 2002 Vol. 38 nr 3, s. 53-55
7. Farmer L.S.: *Virtual reference service for K-12 students*, Knowledge Quest 2005 Vol.

- 33 nr 3, s. 22-24
8. Gray S.M.: *Virtual reference services, directions and agendas*, Reference & User Services Quarterly 2000 Vol. 39 nr 4, s. 365-375
  9. *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, Reference & User Services Quarterly 2004 Vol. 44 nr 1, s. 9-13. Toż: Dostępny w Internecie: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
  10. Keenan S., Johnston C.: *Concise dictionary of library and information science*. 2 ed. London: Bowker-Saur, 2000
  11. Prytherch R.: *Harrod's librarians' glossary*. 8 ed. Aldershot: Gower, 1995
  12. Tenopir C.: *Rethinking virtual reference*, Library Journal 2004 Vol. 129 nr 18, s. 34
  13. Tenopir C.: *Virtual reference services in a real world*, Library Journal 2001 Vol. 126 nr 12, s. 38
  14. Trott B.: *Advising readers online: a look at Internet-based reading recommendation services*, Reference & User Services Quarterly 2005 Vol. 44 nr 3, s. 210-215
  15. Ward D.: *Measuring the completeness of reference transactions in online chats*, Reference & User Services Quarterly 2004 Vol. 44 nr 1, s. 46-53

## Virtual Reference Services in academic libraries

*The article presents the definition of virtual reference service and guidelines of implementing and maintaining reference services (preparing for virtual reference service, provision of service, organization of service, privacy). Advantages and disadvantages of services which allow patrons and librarians to communicate are reported. Web sites of American, European and Polish academic libraries are explored and several methods of providing reference assistance are presented.*